



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail



MINISTÈRE DE LA FEMME, DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANT

Programme National de prise en charge des Orphelins et autres Enfants rendus Vulnérables
du fait du VIH/sida (PN-OEV)



MANUEL DE PROCEDURES DU PROGRAMME NATIONAL DE PRISE EN CHARGE DES ORPHELINS ET AUTRES ENFANTS RENDUS VULNERABLES DU FAIT DU VIH/SIDA (PN-OEV)

	REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION
NOM	Dr KOUASSI FLAURE LAGO	Mr CAMARA OFFE CLEMEN	DIARRASSOUBA MOUSSA
FONCTION	Directrice Coordonnatrice (PN-OEV)	Directeur de la Qualité	Directeur du Cabinet
DATE	Janvier 2023		
VISA			

LISTE DE DIFFUSION

Les Partenaires Institutions Internationales, Etablissement Publique Nationaux, PNOEV, les Fonctionnaires et Agents de l'Etat.

Toutes les parties intéressées (l'état, les institution nationales et internationales, les ministères, les établissements publics nationaux, les fonctionnaires et Agents de l'état, les populations).

Manuel de procédures imprimé le/.....



Programme National de prise en charge des Orphelins et autres Enfants rendus Vulnérable du fait du VIH/SIDA	MANUELA DE PRECEDURE	Ref : MPRO/PNOEV Version : 00 Nbres de Pages : 53
---	---------------------------------	---

**LA PRESENTE EDITION DU MANUEL DE PROCEDURE DU PROGRAMME
NATIONAL DE PRISE EN CHARGE DES ORPHELINS ET AUTRES ENFANTS
RENDUS VULNERABLE DU FAIT DU VIH/SIDA CONSTITUE SA PREMIERE
VERSION 00**

Manuel de procédures imprimé le/.....

SOMMAIRE

LISTE RECAPITULATIVE DES PROCEDURES.....	6
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	7
MOT DE LA COORDIATRICE DU PNOEV.....	8
INTRODUCTION.....	9
LES GÉNÉRALITÉS	10
SECTION I : INTRODUCTION AU MANUEL DE PROCEDURES DU PN-OEV.....	12
1.2. DOMAINE D'APPLICATION.....	12
1.3. TERMES ET DEFINITIONS	12
1.4. REFERENCES.....	12
1.5. CONSERVATION, ACTUALISATION, APPLICATION DES PROCEDURES	12
1.5.1. L'archivage et la consultation du manuel.....	12
1.5.2. La révision et la diffusion du manuel.....	12
SECTION III : L'ARCHITECTURE DU MANUEL DE PROCEDURES.....	13
3.1. PROCEDURES ADMINISTRATIVES	13
3.1.1. Gestion des Ressources Humaines	13
○ <i>Congés du personnel</i>	13
○ <i>Absences du personnel</i>	16
○ <i>Arrivée d'un nouvel agent</i>	17
○ <i>Recrutement des personnes ressources</i>	18
○ <i>Recrutement de consultants</i>	19
3.1.2. Gestion de l'information.....	20
○ <i>Gestion de courriers entrants et sortants</i>	20
○ <i>Circulation de l'information</i>	21
3.2. PROCEDURES ORGANISATIONNELLES.....	22
3.2.1. Organisation des réunions / ateliers.....	22
○ <i>Organisation des réunions du Programme (réunion de staff et autres réunions du Programme)</i>	22
○ <i>Organisation d'ateliers</i>	23
3.2.2. Organisation des missions	24
3.3. PROCEDURES FINANCIERES.....	25
3.4. PROCEDURES TECHNIQUES.....	30
3.4.1. Procédures de gestion du Secrétariat	30
3.4.2. Procédures de gestion des finances, du budget et des moyens généraux.....	32
3.4.3. Procédures renforcement du système.....	37

3.4.4. Procédures de mobilisation des ressources, plaidoyer et communication.....	38
○ <i>Gestion de la mobilisation</i>	<i>38</i>
○ <i>Gestion du plaidoyer.....</i>	<i>39</i>
○ <i>Procédures de communication et de promotion du PN-OEV</i>	<i>40</i>
3.4.5. Procédures liées au SERVICE SUIVI ET EVALUATION.....	42
3.4.6. Procédures soins, soutien et prévention	45
4.8. Procédures recherche opérationnelle et qualité.....	46
3.4.7. ETAT DES MODIFICATIONS.....	49
4. PROPOSITION D'AMELIORATION	50
5. CONSERVATION ET ACTUALISATION DU MANUEL DE PROCEDURES	51
<i>a. L'Archivage et la Consultation du manuel.....</i>	<i>51</i>
<i>b. La révision et la diffusion du manuel</i>	<i>51</i>
CONCLUSION :	51
ANNEXES.....	52

LISTE RECAPITULATIVE DES PROCEDURES

N°	DIRECTION	NOM DE LA PROCEDURE	REFERENCE
1	CABINET DE LA COORDINATRICE	Procédure gestion du secrétariat : traitement des Courriers entrants	PRO/001 / SE
		Procédure gestion du secrétariat : traitement des courriers sortants	PRO 002 /SE
2	ASSITANT PROGRAMME EN CHARGE DE L'ADMINISTRATION ET DES FINANCES	Procédures financières, procédure de montage de budget : préparer le programme d'investissement public (pip)	PRO/003/ PIP
3		Procédures financières, procédure montage de budget : conférence budgétaire	PRO/004/ CB
4		Procédure administrative : Congés du personnel	PRO/005/ CP
5	ASSITANT PROGRAMME EN CHARGE DU RENFORCEMENT DE SYSTEME, DE SOIN ET SOUTIEN	Procédure soin et soutien	PRO/006/SOS
6		Procédure renforcement du système : renforcement des capacités des intervenants sociaux	PRO/007/RS
7	ASSITANT PROGRAMME EN CHARGE DE LA FORMATION, DE LA MOBILISATION, ET DU PLAIDOYER ET COMMUNICATION ET DU SUIVI ÉVALUATION	Procédure mobilisation plaidoyer	PRO/008/MP
8		Procédure du service communication	PRO /009 /SERCOM
9		Procédures de suivi évaluation	PRO/010/SV
10	ASSITANT PROGRAMME EN CHARGE DE LA RECHERCHE OPÉRATIONNELLE ET QUALITÉ ET DE LA VEILLE STRATÉGIQUE ET PROJET	Procédure recherche opérationnelle et qualité	PRO/011/ ROQ
11		Procédure veille stratégique et projet	PRO/012/ VSP

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AQ : Amélioration de la Qualité

EAQ : Equipe de l'Amélioration de la Qualité

CS : Centre Social

CT : Conseiller Technique

ENSEP : Ecole Normale Supérieure d'Education Permanente

GTT : Groupe de Travail Technique

IMC : Indice de Masse Corporelle

INFAS : Institut National de Formation des Agents de Santé

INFS : Institut National de la Formation Sociale

INJS : Institut National de la Jeunesse et du Sport

OAC : Organisation à Assise communautaire

OBC : Organisation à Base Communautaire

OEV : Orphelins et autres Enfants rendus Vulnérable du fait du VIH/Sida

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PEPFAR : President' Emergency Plan for AIDS Relief (Plan d'Urgence Américain de lutte contre le Sida)

PM : Program-Manager

PMO : Partenaire de Mise en Oeuvre

PNN : Programme National de Nutrition

PN-OEV : Programme National de prise en charge des Orphelins et autres Enfants rendus Vulnérables du fait du VIH/Sida

PO : Procédure Opérationnelle

PVVIH : Personnes Vivants avec le VIH

SBM-R : Standards Based Management and Recorgnition (Standard basé sur le Management et la Performance)

S&E : Suivi et Evaluation

SIDA : Syndrome d'Immunodéficience Acquise

TDR : Termes De Référence

USAID : U.S. Agency for International Développement (Agence des Etats Unis pour le Développement international)

VIH : Virus de l'Immunodéficience Humaine

MOT DE LA COORDIATRICE DU PNOEV

La prise en charges des OEV et leurs familles est l'une des principaux défis à relever pour faire de la Cote d'Ivoire un pays solidaire et progrès conformément aux orientations de Madame la Ministre du MFFE. Elle vise entre autres à finaliser, à renforcer l'efficience, l'efficace et la performance de l'action sociale envers des familles vulnérables.

Dans cette perspective, le PNOEV, a entamé une série d'importantes innovations fondées sur l'efficacité des services de prise en charge afin d'offrir un service de qualité irréprochables aux usagers OEV.

A cette fin, le Programme a initié de nombreuses activités parmi lesquelles, l'élaboration d'un manuel de procédures. Cependant que peut nous apporter un manuel de procédures dans un contexte de normalisation de nos pratiques ?

Il est important de dire que la démarche qualité que nous souhaitons implémenter au sein du PNOEV, est une démarche d'amélioration visant à performer notre fonctionnement

En d'autres termes, nos méthodes, nos techniques et nos actions managériales ont pour finalité la satisfaction de nos usagers OEV et leurs Familles.

Pour atteindre ces objectifs, il faudra que nos services soient capables d'intégrer et de fixer de bonne pratique, c'est tout l'intérêt des procédures formalisées.

Selon la norme ISO 9000 version 2015, une procédure est une manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus. La procédure précise généralement l'objet de l'activité, ce qui doit être fait, qui doit le fait, quand et comment cela doit se fait, quels moyens et documents doivent être utilisés

En effet, Le manuel de procédures que nous tenons fièrement entre nos mains aujourd'hui est un référentiel à usage commun dont l'objectif est d'une part, d'assurer l'uniformité des modalités de traitement des opérations en les formalisant et d'autre part, de capitaliser les savoir-faire individuels et collectifs du personnel de la structure.

C'est pourquoi, nous saluons la constante sollicitude et le dévouement de tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce document.

Je reste persuadée que la mise en œuvre et le respect scrupuleux de ces procédures, grâce à la participation et à l'adhésion de tous, permettront au PNOEV de répondre à ses engagements pour un service public de qualité, performant et moderne.

Enfin, je voudrais affirmer ici, très haut et très fort, que c'est dans le regard de nos usagers que se trouve le seul mandat dont nous devons nous acquitter. Ces Enfants et leurs

Familles doivent être les dignes bénéficiaires d'un combat qui relève de notre vocation la plus authentique : la mise en place d'un mécanisme fiable et efficace.

INTRODUCTION

La qualité du fonctionnement des services du PNOEV requiert l'amélioration continue des procédures et méthodes de travail. Il s'agit d'explicitier, de clarifier, de formaliser, les activités, les étapes, les acteurs, les rôles et responsabilités dans un document dit MANUEL DE PROCEDURES et dont le projet d'élaboration a débuté en 2023.

Pour élaborer ledit document, le PNOEV a collaboré avec la Direction Qualité du MFFE dans l'optique de donner des outils pertinents pour les aider à décliner leurs missions en activités.

L'objectif était d'assister tous les services du PNOEV dans la formalisation de leurs procédures opérationnelles.

Plusieurs séances de travail ont donc eu lieu. Ainsi, tout ce processus de formalisation a abouti à l'élaboration du présent Manuel de Procédures Organisationnelles.

En effet, le PNOEV en se dotant d'un manuel de procédures, vise à rendre accessible aux usagers OEV en Côte d'Ivoire afin qu'ils puissent être suivis et soutenus sur l'ensemble de nos activités.

LES GÉNÉRALITÉS

Ce manuel de procédures du PNOEV, nous présente les généralités et les procédures.

✓ Présentation Du PNOEV

Le Programme National de prise en charge des Orphelins et autres Enfants rendus Vulnérables du fait du VIH/ sida (PN-OEV) a été créé par le Décret N°2003-383 du 09/10/2003 au sein du Ministère de la Solidarité, de la Sécurité Sociale et des Handicapés (MSSSH). Aujourd'hui, il est sous la tutelle du Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant.

✓ Mission, objectifs et vision du PN-OEV

• **Sa mission** : Développer la politique Nationale de soins et soutien aux OEV et leurs familles et veiller à sa mise en œuvre.

• Ses objectifs

- Définir le cadre stratégique d'intervention en faveur des OEV ;
- Coordonner, suivre et évaluer les Programmes destinés aux OEV ;
- Renforcer les capacités des intervenants sociaux dans la prise en charge des OEV ;
- Développer une base de données nationales sur les OEV ;
- Organiser le plaidoyer et la mobilisation des ressources au profit des OEV ;
- Promouvoir et organiser la participation de tous les acteurs (pouvoirs publics, société civile, secteur privé, partenaires au développement) aux actions en direction des OEV ;
- Améliorer la qualité des services offerts aux OEV ;

• **Sa vision** : Les OEV vivent et grandissent dans un environnement sain et protecteur leur assurant un développement psychologique et social équilibré avec des familles responsables et autonomes.

✓ Organisation des services du PN-OEV

L'organisation du PN-OEV s'articule autour de deux entités qui sont : La Coordination et les services opérationnels

• **La coordination** : La Coordination est composée de cinq (5) sous entités que sont :

- La Directrice/ Coordinatrice :

Il est le premier responsable du Programme. Sous son leadership, le programme national des orphelins et autres enfants rendus vulnérables du fait du VIH / sida (PN-OEV) développe la politique Nationale de soins et soutien aux OEV et leurs familles et veille à sa mise en œuvre.

- Le Conseiller Technique :

Il est le premier collaborateur du Directeur. Il est l'interface entre la direction, les services et les partenaires. Il anime et conduit la coordination par des rencontres régulières avec le Directeur et les chefs de service. Il convoque les réunions de staff du PN-OEV, et participe aux rencontres avec les partenaires.

- Le Coordonnateur Technique Projet (La Directrice des Programmes)

C'est l'agent technique lié au projet partenaire. A ce titre, il travaille collégialement avec les membres de la coordination pour planifier, organiser et mettre en œuvre les activités du projet.

- L'Assistant programme

Sur la base de critères objectifs que sont l'emploi, le grade, le Directeur Coordonnateur du PN-OEV nomme l'Assistant Programme par une note de service. L'assistant programme est un professionnel qui apporte un soutien technique, administratif et logistique à la mise en œuvre des activités des services.

Il agit comme un appui opérationnel pour que les activités prévues soient bien planifiées, exécutées, suivies et rapportées, tout en respectant les procédures internes et celles des partenaires ou bailleurs de fonds.

- Les chefs de services :

Également, sur la base de critères objectifs que sont l'emploi, le grade, le Directeur Coordonnateur du PN-OEV nomme le chef de service par une note de service. Les chefs de services proviennent des services opérationnels suivants : le Service Administratif et Financier, le Service Suivi Evaluation, le Service Formation, le service Mobilisation Plaidoyer et Communication et le Service Recherche Opérationnelle et Qualité.

✓ **Les services opérationnels**

Ils sont au nombre de huit (8). Ce sont :

- Le Secrétariat
- Le service financier
- Le service moyen généraux et Ressources Humaines
- Le service Mobilisation Plaidoyer Communication
- Le service Formation et renforcement du système ;
- Le service Soins, Soutien et Prévention ;
- Le service Suivi et Evaluation ;
- Le service Recherches Opérationnelles et Qualité
- Le Service Veille stratégique et Projet

SECTION I : INTRODUCTION AU MANUEL DE PROCEDURES DU PN-OEV

1.1. OBJETIF

Ce manuel a pour objectif, d'une part, d'assurer l'uniformité des modalités de traitement des opérations en les formalisant et d'autres part, de capitaliser les savoir-faire individuels des Agents du PNOEV.

1.2.DOMAINE D'APPLICATION

Ce manuel de procédures s'applique à l'ensemble du personnel du PN-OEV sous l'autorité du Ministère en charge de la Femme, Famille et Enfant.

1.3.TERMES ET DEFINITIONS

- Procédure : manière spécifiée de réaliser une activité ou un processus (voir ISO 9000 : 2015)
- Manuel de Procédures : document présentant l'ensemble des procédures formalisées du Ministère

1.4. REFERENCES

- ISO 9000 versions 2015
- Décret N°2003-383 du 09/10/2003 portant création du PNOEV

1.5. CONSERVATION, ACTUALISATION, APPLICATION DES PROCEDURES

1.5.1. L'archivage et la consultation du manuel

Le service en charge de la gestion du manuel de procédures s'assurera de la disponibilité d'un exemplaire complet du document. Celui-ci doit exister en version non modifiable (format PDF ou Word verrouillé). L'on veillera à conserver, dans un classeur spécifique les anciennes versions remplacées lors d'éventuelles actualisations du manuel. Ces anciennes versions pourront être consultées en cas de contrôles ou de recherches sur des opérations anciennes effectuées dans le cadre des procédures antérieures.

Le manuel doit être facilement accessible aux acteurs du processus, aux personnels du PN-OEV, aux partenaires désirant prendre connaissance des procédures du PNOEV et aux différents contrôleurs externes.

1.5.2. La révision et la diffusion du manuel

La révision ou la mise à jour du manuel doit faire l'objet d'une note de la direction du PN-OEV. La mise à jour du manuel peut être motivée par :

- ✚ Des changements dans l'organisation ou les activités des services ;
- ✚ Les modifications des systèmes et procédures dans le but d'améliorer les procédures existantes pour faire face à des situations nouvelles ;
- ✚ Des modifications en ce qui concerne l'affectation du personnel ou des procédures lui incombant.

En ce qui concerne la diffusion, le chargé de Qualité remettra un exemplaire complet à la Coordination, au Secrétariat et aux Chefs de service ;

Le manuel de procédures doit être accessible et disponible toutes les fois qu'un intervenant aura besoin de s'informer sur les procédures d'exécution d'une activité.

SECTION III : L'ARCHITECTURE DU MANUEL DE PROCEDURES

Les procédures en vigueur au Programme se répartissent en quatre (4) groupes :

- Les procédures administratives
- Les procédures organisationnelles
- Procédure financière
- Les procédures techniques

3.1. PROCEDURES ADMINISTRATIVES

Le Secrétariat, en lien avec la sous-direction en charge de l'Administration et des finances, coordonne la gestion administrative du personnel, par le traitement de documents administratifs, des courriers physiques, électroniques et l'archivage.

3.1.1. Gestion des Ressources Humaines

Le Gestionnaire du personnel / point focal RH-PNOEV de la DRH du Ministère en lien avec le Secrétariat gère le personnel du PN-OEV.

Chaque agent, qu'il soit contractuel, bénévole ou fonctionnaire, est tenu de mettre à la disposition du Secrétariat, en lien avec le gestionnaire du personnel / le point focal RH, un dossier de documents administratifs qui comprend :

Pour le Fonctionnaire : la note d'affectation de la DRH du Ministère, l'arrêté d'admission, le certificat de première prise de service, l'arrêté de nomination, un extrait de naissance de l'agent, un extrait d'acte de naissance de chaque enfant, un acte de mariage pour les agents mariés

Pour les contractuels : Un CV, une copie du contrat de travail, un extrait de naissance de l'agent, un extrait d'acte de naissance de chaque enfant, un acte de mariage pour les agents mariés.

○ Congés du personnel

Les congés sont régis par le contrat de travail pour les agents contractuels du PN-OEV et le Statut Général de la Fonction Publique pour les fonctionnaires. On distingue les congés annuels (**15/30 jours**), les congés de maternité (**14 semaines**) de paternité (**3 jours**), les congés maladie (**à déterminer selon l'avis de médecin traitant**).

Le responsable hiérarchique (conseiller technique, le Directeur de programmes, le chef de service) qui prend ses congés est remplacé par un agent du même rang qui assure l'intérim. Le choix de l'intérimaire est fait par la Directrice- coordonnatrice. A cet effet, une note de service doit être produite par le Secrétariat, signée par la Directrice-Coordonnatrice et diffusée.

Étapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Congés annuels			
Planifier les congés annuels	-Etablir deux planning de congés (annuels) : celui des contractuels et celui des fonctionnaires, en recueillant les propositions de chaque agent du PN-OEV (donner l'information par courriels ou en réunion de staff) NB : Chaque agent est tenu de choisir la période de ses congés après une année de travail, tout en tenant compte	-Le gestionnaire RH – PNOEV -le Secrétariat -le Directeur/Coordonnateur	Début novembre –début décembre

	<i>de l'année calendaire en cours.</i> -Soumettre les deux plannings au Directeur/Coordonnateur pour appréciation - Après l'avis du Directeur/Coordonnateur, transmettre la version physique et la version électronique du programme de congés annuels des fonctionnaires (en fichier WORD et PDF) au Cabinet via la DRH qui établira la décision des congés annuels des agents fonctionnaires du PN-OEV Le planning de congés des contractuels est signé par le Directeur- Coordonnateur du PN-OEV		
Informé le personnel	- Transmettre une copie de la décision de congés annuels des fonctionnaires signés par le Cabinet du MFFE à chaque fonctionnaire. - Transmettre une copie du planning des congés annuels des contractuels signé par le Directeur/Coordonnateur à chaque contractuel ou bénévole - Afficher une copie des deux (2) planning de congés (fonctionnaires et contractuels) sur le tableau dédié aux informations - Mettre une copie des deux plannings dans les archives du Secrétariat	Le gestionnaire RH -Le Secrétariat	Le lendemain de la disponibilité du document (planning de congés signé)
Formuler les demandes de congés annuels	- Retirer la fiche de demande de congés auprès du Secrétariat et la renseigner. - Déposer les fiches renseignées à la signature du Directeur/Coordonnateur, via le Secrétariat	- L'agent demandeur - Le Secrétariat	Commencer les démarches trois semaines avant le départ en congés

Faire le suivi de la demande de congés annuels	- Le Secrétariat transmet à la DRH du Ministère la demande de congés du fonctionnaire signé par le Directeur/Coordonnateur et une copie de la décision de congés pour établir le document de cessation de service sur lequel sont inscrits les dates de départ et de retour de l'agent fonctionnaire en congés ainsi que le lieu où il en jouit.	Le Gestionnaire RH	Après la signature du Directeur/Coordonnateur
Notifier les départs en congés annuels des agents (Archiver et informer)	- Le Gestionnaire RH fait deux (2) copies du document de cessation de service du fonctionnaire et de l'autorisation de départ en congés du contractuel (l'original sera archivé au Secrétariat ; une copie est remise à l'agent demandeur et une autre copie est remise au Gestionnaire du personnel, (point focal RH). - Le Gestionnaire informe toujours par mail la Coordination du départ en congés annuels de l'agent. - L'information est affichée au tableau des affiches	Gestionnaire RH	Dès que les documents signés sont disponibles
Congés de maternité, paternité et maladie			
Formuler la demande de congés de maternité/paternité	- Retirer la fiche de demande au Secrétariat et la renseigner - Déposer la fiche renseignée au Secrétariat pour la signature du Directeur/Coordonnateur - Après la signature du Directeur/Coordonnateur, la demande signée du fonctionnaire est accompagnée du <i>certificat de grossesse (maternité) ou d'accouchement (paternité)</i> certificat de santé - Envoyer le dossier à la DRH pour être traitée. - A la suite, la DRH va établir la décision de congés de maternité ou de maladie	-L'agent demandeur -Le Secrétariat -Le Directeur/Coordonnateur	Trois (3) semaines avant la date prévue du congé

	NB : Les trois (03) jours du congé de paternité sont octroyés par le Directeur/Coordonnateur du PN-OEV - La demande de congés des contractuels est gérée par le Directeur/Coordonnateur		
Notifier les périodes des congés de maternité, paternité et de congés maladie des agents (Archiver et informer)	-Faire deux (2) copies de chaque document signé. - Archiver l'original au Secrétariat dans le dossier de l'agent concerné, une copie étant remise à l'agent demandeur, et une autre au Gestionnaire des RH -Le Gestionnaire des RH va informer la Coordination par mail et mettre l'information au tableau des affiches du PN-OEV	- Le Gestionnaire RH - Le Secrétariat	Le lendemain de la signature du document
Mettre à disposition les documents justificatifs des congés (maternité, paternité, maladie)	- (L'agent concerné va) Fournir les justificatifs du congé demandé au GRH - (Le GRH va) Déposer les documents justificatifs requis dans le dossier de l'agent concerné : Congé maternité (certificat de grossesse/d'accouchement) Congé de paternité (d'extrait d'acte de naissance, certificat de grossesse/ accouchement) Congé maladie (certificat de repos maladie ou dossier du malade signé par le médecin traitant)	- L'agent demandeur du congé - GRH	- Congé de maternité/paternité : deux (2) semaines après la reprise de service - Congé maladie : un (1) mois après la reprise du service

○ *Absences du personnel*

Les autorisations d'absence sont soumises au règlement en vigueur. Elles sont accordées aux agents, suite à une demande écrite (formulaire disponible au Secrétariat).

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Formuler une demande d'autorisation d'absence	- Se procurer une fiche d'autorisation d'absence (voir service RH) ; - Renseigner la fiche de demande d'autorisation d'absence en deux (02) exemplaires ;	Le concerné par la demande	Au moment souhaité

	- Faire signer la demande par le chef de service ou un (e) responsable hiérarchique.		
Traiter la demande	- (L'agent) Transmettre les deux exemplaires de la demande au service RH ; - (Le GRH) Apprécier la demande en fonction des contraintes de services ; - Faire signer les deux exemplaires de la demande par le Directeur/Coordonnateur.	- Le concerné par la demande - Responsable RH	- 48 heures, - A revoir en cas d'urgence
Notifier la décision	Transmettre une copie de la demande d'autorisation d'absence signée par la Directrice au demandeur.	Responsable RH	Dès avis du Directeur/Coordonnateur
Archiver la demande	Conserver le deuxième exemplaire de la demande d'autorisation d'absence signée par le Directeur/Coordonnateur ou le CT ou le PM dans le dossier administratif du demandeur	Responsable RH	Dès réception des documents après signature du Directeur/Coordonnateur

○ Arrivée d'un nouvel agent

Cette procédure concerne les fonctionnaires, les stagiaires, les contractuels et les bénévoles.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Recevoir le nouvel agent	- Présenter le nouvel agent au Directeur/Coordonnateur - Présenter le nouvel agent à chaque service	Responsable RH	Dès l'arrivée de l'agent
Imprégner le nouvel agent du fonctionnement de chaque service	- Etablir un plan de passage du nouvel agent dans chaque service (un mois par service) - (L'agent) Rédiger un rapport à la fin du passage dans chaque service - Faire valider le rapport par le chef de service visité qui le partage avec le responsable RH et le Directeur/Coordonnateur	Responsable RH Nouvel agent	Un (1) jour, Après présentation de l'agent aux services Après le passage dans chaque service Trois (03) jours
Choisir un service de prise de fonction pour le nouvel agent	- Le Directeur/Coordonnateur et l'ensemble de la direction déterminent le service de prise de fonctions tout en tenant compte de l'expertise de	La Direction/Coordination	2 jours après le passage dans Tous les services

	l'agent et du besoin de chaque service. - Transmettre la décision au responsable RH		
Notification de la décision	-Transmettre par email la décision à tous les services -Afficher la décision au tableau d'affichage	Responsable RH	Dès réception de la décision

○ **Recrutement des personnes ressources**

Le recrutement de personnes ressources concerne les experts, techniciens ou autres agents mis à la disposition du Programme pour une période limitée par les pouvoirs publics, privés ou par d'autres organisations en vue de la mise en œuvre d'un projet.

Ces personnes ressources peuvent avoir un statut de salarié ou de consultant indépendant.

Pour le personnel mis à la disposition du Programme, les conditions de travail sont prévues dans l'accord de partenariat signé entre le PNOEV et l'organisme concerné.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Etablir un plan de recrutement	- Définir les critères de recrutement - Faire valider les critères par PNOEV/ Partenaires - Etablir les termes de références - Faire valider les TDR par la Directrice et le partenaire - Rédiger des notes techniques adressées au Cabinet MFFE - Lancer un appel à candidature dans le journal officiel de l'Etat	La Direction/ Coordination	Deux (02) semaines
Recruter la personne ressource	- Réceptionner toutes les candidatures - Mettre en place un comité de sélection (PNOEV, Partenaires) - Faire un dépouillement des dossiers de candidature - Etablir la liste des candidats retenus - Informer les candidats retenus par appel et par email - Identifier la date de l'entretien des candidats retenus - Entretenir les candidats retenus - Sélectionner le meilleur candidat - Rédiger et transmettre le PV de la sélection portant la signature des membres du comité de sélection	- Responsable RH - Secrétariat -Comité de sélection	Un (1) mois
Notifier le choix du candidat	- Transmettre le dossier du candidat retenu au responsable RH - Informer par email ou appel le candidat retenu pour le poste	Directeur/Coordonnateur -Responsable RH -Secrétariat	Deux (2) jours

Intégrer la personne ressource au Programme	- Etablir le contrat de travail du nouvel agent - Faire signer le contrat par l'agent et le Directeur/Coordonnateur - Etablir une note de prise de service de l'agent et la faire signer par le Directeur/Coordonnateur, avec ampliation au Cabinet - Attribuer un bureau au nouvel agent	-GRH -Secrétariat -Chef de service SAF	
---	--	--	--

En cas de d'absence au poste sans justification valable du candidat retenu, **un mois** après la date prévue pour sa prise de fonction, le candidat est automatiquement remplacé par le candidat en deuxième place dans le choix.

En cas d'indisponibilité de tous les candidats retenus selon les résultats finaux après les différents entretiens, le programme avisera le partenaire et procédera à une reprise du recrutement par un appel à candidature en tenant également compte des procédures du partenaire.

○ **Recrutement de consultants**

Un consultant est une personne physique ou morale recrutée par le PN-OEV pour une durée déterminée et rémunérée pour les services rendus. Son recrutement doit se faire selon les critères de transparence et de mise en concurrence avec l'accompagnement du Cabinet.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Préparer le recrutement	- Elaborer un TDR de recrutement - Faire valider le TDR par le Directeur/Coordonnateur - Rédiger les notes techniques adressées au Cabinet (sur le modèle proposé par le Cabinet) - Définir les critères de sélection - Mettre en place un comité de sélection (PN-OEV, Cabinet)	Responsable RH	Deux (02) semaines
Faire appel à candidature	Publier l'avis de recrutement dans le journal officiel de l'Etat et sur les plateformes de recrutement avec l'accord du Directeur/Coordonnateur du PN-OEV et du Cabinet	Responsable RH	Deux(02) semaines
Sélectionner le candidat	- Recevoir les dossiers de candidature - Faire le dépouillement - Sélectionner les dossiers répondants aux critères de sélection - Sélectionner le meilleur candidat pour le poste - Etablir un PV de sélection - Faire signer le PV de sélection par les membres du comité de sélection - Transmettre le PV signé par les membres du comité de sélection au Directeur/Coordonnateur du PN-OEV	Comité de sélection	Deux(02) semaines
Notifier la prise de service et les dossiers de consultance	- Notifier la décision au candidat sélectionné, par mail et par appel - Faire signer le contrat de consultance par le consultant - Archiver l'ensemble des documents relatifs au recrutement	- Responsable RH - Consultant	Cinq (05) jours

3.1.2. Gestion de l'information

○ *Gestion de courriers entrants et sortants*

Il existe deux types de courriers officiels : ceux relevant de la Direction du PN-OEV et ceux relevant du Cabinet du Ministère.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période / Délai
Traiter les courriers sortants			
Préparer le courrier (Notes, courriers circulaires, soi-transmis, tout autres documents)	- Elaborer le courrier - Transmettre le courrier à la Coordination pour validation - Imprimer le courrier, mettre dans un parapheur et transmettre à la Coordination ou au Cabinet pour information ou signature si nécessaire	Secrétaire	Une (1) semaine
Traiter les courriers	- Vérifier la présence de la signature du Cabinet ou du Directeur/Coordonnateur (en cas de signature du document) - Enregistrer le courrier signé par le Directeur/Coordonnateur et le transmettre à la/aux structure (s) concernée(s) - Faire deux (2) copies du courrier signé par le Cabinet, dont une (1) pour l'archivage et l'autre pour la décharge - Expédier l'original et Classer la copie dans les archives	Secrétaire	Deux (02) jours
Traiter les courriers entrants			
Réceptionner le courrier à l'arrivée	-Recevoir le courrier et le cacheter -Enregistrer le courrier dans le registre « courrier arrivée » -Agrafer une fiche de traitement au courrier -Archiver une copie de tout courrier/fax reçu	Secrétaire	Dès l'arrivée du courrier
Traiter le courrier	-Transmettre le courrier au Directeur Coordonnateur pour les annotations et imputations -Récupérer le courrier avec les annotations et imputations - Dispatcher le courrier par email ou physiquement dans les services concernés, suivant les imputations - Classer les courriers « arrivée » et notes qui ne nécessitent pas de réponse - Accuser réception du courriel	- Secrétaire - Directeur Coordonnateur	Au plus tard un jour après réception du courrier
Gérer les appels et l'accueil des visiteurs			
Réceptionner les appels entrants	-Annoncer l'appel au Directeur Coordonnateur ou aux services ou personnes concernées - Transférer l'appelle sur le poste du Directeur Coordonnateur ou du service concerné et raccrocher le combiné -Demander au correspondant de rappeler ultérieurement ou de laisser ses contacts s'il y a une indisponibilité du concerné	Secrétaire	Dès réception des appels

Accueillir les visiteurs	- Saluer le visiteur, le faire asseoir et le faire patienter quelques minutes - Vérifier s'il a rendez-vous ou pas avec le Directeur Coordonnateur ou le service concerné - L'annoncer à la Coordination ou au service concerné, par appel téléphonique et l'introduire	Secrétaire	Dès la présence du visiteur
NB : les autorités (Ministres, Chef Cab, ambassadeurs, responsables pays partenaires...) sont reçues, en priorités par le Directeur Coordonnateur, que cela soit sur rendez-vous ou pas			

○ *Circulation de l'information*

Cette procédure s'applique à toutes les communications internes et externes liées aux activités du Programme. Elle est régie par le principe de transparence et de traçabilité.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période / Délai
Communiquer sur les informations internes et externes			
Faire circuler les documents internes	Informé par mail les services de toute activité du PN-OEV.	Secrétaire	Deux (02) jours avant la tenue de l'activité
Faire circuler toutes les communications externes	- Informer le Directeur/Coordonnateur - Diffuser sur instruction du Directeur/Coordonnateur les courriers reçus à la Coordination	Secrétaire	Dès réception du courrier
Communiquer sur le site web du Programme			
Garantir la pérennité des sites du Programme	- Vérifier régulièrement le bon fonctionnement du site internet, Facebook...) - Résoudre les problèmes techniques éventuels - Assurer le renouvellement du domaine et de l'hébergement du site	Informaticien & Service communication	En continu
Préparer les contenus du site et Facebook	- Préparer les articles, photos et autres documents pour le site, Facebook... - Transmettre à la Direction pour validation - Valider/faire valider le document pour mise à jour du site, du Facebook...	- Service communication - Coordination	A chaque activité ou événement
Publier et mettre à jour le site et les comptes sociaux	- Mettre en ligne les articles, photos et documents - Procéder aux modifications, améliorations et mises à jour demandées ou requises avec l'autorisation de la Direction - Informer régulièrement les partenaires aux activités du Programme sur instruction de la hiérarchie	Service communication Informaticien	Régulièrement

3.2. PROCEDURES ORGANISATIONNELLES

Ces procédures sont celles qui s'appliquent à l'organisation des réunions/ateliers et à la gestion des missions.

3.2.1. Organisation des réunions / ateliers

- **Organisation des réunions du Programme (réunion de staff et autres réunions du Programme)**

Toutes les réunions du Programme doivent être préparées et avoir un ordre du jour, un lieu, une date, une plage horaire communiqués en avance (**03 jours avant la tenue de la réunion pour les réunions de staff et une semaine avant pour les réunions avec les partenaires**) à tout le personnel.

Les réunions de staff se tiennent **une fois dans le mois**, sous la direction du Directeur/Coordonnateur du PN-OEV. Au cas échéant, elles se tiennent sous la direction du PM / CT ou d'un responsable hiérarchique. La durée des réunions de staff est d'une (1) **heure trente (30) minutes (01h30mn)**.

Sauf pour une absence à justification valable, tout le personnel doit obligatoirement assister aux réunions de staff. Les participants à la réunion doivent se conformer au code de bonne conduite au cours des réunions (**ponctualité, respect mutuel, prise de parole...**)

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Préparer la réunion (réunion de staff)	- Définir l'ordre du jour - Recueillir des suggestions auprès des chefs de services pour des points à inscrire à l'ordre du jour - Réviser et finaliser l'ordre du jour - Transmettre par email l'ordre du jour à tout le personnel pour imprégnation - Préparer la liste de présence	-Direction -Secrétariat	03 jours avant la date de la réunion
Convoquer la réunion	- Notifier par email la date de la tenue de la réunion à tout le personnel - Rappeler la tenue de la réunion à la veille de la date prévue pour la réunion par appel téléphonique ou par email.	Secrétariat	02 jours avant la tenue de la réunion
Tenir la réunion	- Être à la salle de réunion cinq (05) minutes avant l'heure prévue pour la réunion - Ecouter le Mot du Directeur/Coordonnateur ou de son représentant - Désigner un service pour le rapport de la réunion - Faire la lecture de l'ordre du jour par le CT/PM - Faire signer la liste de présence par les participants	Tout le personnel du Programme	Au cours de la mission
Gérer l'après-réunion	- Rédiger le rapport de la réunion - Transmettre le rapport au Secrétariat pour diffusion au personnel - Intégrer dans le rapport les observations des services - Partager le rapport final au Secrétariat qui en fait une large diffusion - Archiver le rapport final et la liste de présence	-Service communication -Secrétariat	Maximum deux jours après la réunion

- En prélude aux réunions de staff, chaque service doit avoir un jour précis pour ses réunions hebdomadaires. Le choix du jour est laissé à l'appréciation de chaque service.
- Le chef de service du SAF établit un programme hebdomadaire de gestion de la salle de conférence du Programme. A cet effet, chaque service donnera par mail la date, l'heure de ses réunions devant se tenir en salle de conférence.

○ **Organisation d'ateliers**

Ce volet concerne les ateliers impliquant les partenaires, les réunions de coordination et les ateliers organisés au sein du PN-OEV, à Abidjan ou dans une autre localité.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Préparer l'atelier	- Rédiger les TDR - Recueillir des suggestions auprès de la direction - Réviser et finaliser les TDR - Rédiger des courriers (les faire signer par le Cabinet ou la Direction), les notes techniques... - Préparer la liste de présence (la liste doit porter les logos du PN-OEV, du MFFE et si nécessaire du partenaire) - Etablir des ordres de mission (si nécessaire) et les faire signer par le Directeur / Coordonnateur, le cas échéant par le CT ou le PM	-Direction -Secrétariat	Quinze (15) jours ouvrables jours avant la date de l'atelier
Donner l'information	- Transmettre par email les TDR et les courriers signés aux partenaires concernés - Notifier par email la date, l'heure et le lieu de la tenue de l'atelier - Faire le suivi téléphonique ou électronique des courriers d'invitation des participants	Secrétariat	Dix (10) jours avant la rencontre Une semaine avant la tenue de l'activité
Préparer la documentation et la logistique de l'atelier	- Préparer la documentation comportant les éléments suivants : ○ Une liste de présence ○ Des fournitures de bureau ○ Toute la documentation afférente à l'activité - Préparer la logistique comportant les éléments suivants ○ Une salle de réunion ○ Un ordinateur bureau et portable ○ Un ou plusieurs vidéos projecteurs ○ Une imprimante ○ Des copies des documents nécessaires à la réunion/atelier (pour les participants si nécessaire) ○ Un chevalet pour chaque participant (si nécessaire) ○ De la pause-café ○ Des repas, le cas échéant	-L'équipe de mission réunion/atelier (Désigner un point focal dans chaque service)	02 jours avant la rencontre

	○ Des frais de transport (<i>société civile</i>) ○ Des frais de mission/d'hébergement...	-Service Administratif et Financier	
Après l'atelier	- Rédiger le rapport de l'atelier - Transmettre le rapport au CT/PM ou chefs de services pour observations - Transmettre le rapport au Directeur / Coordonnateur pour validation - Transmettre le rapport validé au secrétariat pour le partager aux participants et à tout le personnel du programme - Archiver le rapport et la liste de présence dans les archives prévues à cet effet.	-Service en charge de la réunion/atelier -Secrétariat	Maximum 02 jours après l'atelier

3.2.2. Organisation des missions

Ce volet a pour objectif d'encadrer et d'optimiser l'organisation et la traçabilité des missions effectuées et d'éviter une désorganisation du travail. Quel que soit la mission organisée par un service, tous les autres services doivent être informés par email.

Les TDR devront préciser le contexte, l'objectif général, les objectifs spécifiques, les résultats attendus, la méthodologie, l'agenda et le budget.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période/Délai
Mission pour projet partenaire et mission interne			
Programmer des missions	- Produire un programme annuel des missions du Programme (<i>action assignée à tous les services</i>) sur la base du plan d'action et du budget disponible - Transmettre ce programme au Directeur / Coordonnateur pour validation - Transmettre le programme validé au SAF pour budgétisation	Tous les services	Au début de chaque année
Elaborer les documents relatifs à la mission	- Rédiger les TDR - Faire valider les TDR par la direction et les transmettre au partenaire pour approbation (<i>en cas de projet avec un partenaire</i>) - Rédiger des courriers et notes techniques si nécessaire (<i>documents liés à l'activité</i>) - Préparer la liste de présence - Etablir des ordres de mission en 02 exemplaires, les faire signer par le Directeur / Coordonnateur cas échéant par le CT ou le PM (<i>mission intérieure</i>)	Service concerné Secrétaire	07 jours avant le déroulement de la mission
Transmettre les documents	- Envoyer par email les TDR et les courriers signés aux personnes concernées pour information - Envoyer aussi les documents physiques aux personnes concernées résidant à Abidjan - Transmettre une copie de l'ordre de mission à la personne concernée	Secrétariat	Dès la disponibilité des documents
Transmettre le Rapport de mission	- Rédiger le rapport après chaque mission - Transmettre le rapport au secrétaire - Transmettre le rapport et les justificatifs au SAF	Equipe de mission	48h après la mission

Mission de représentation			
Traiter les courriers d'invitation	- Voir gestion des courriers arrivés	Secrétariat	Deux jours la réunion/atelier
Mettre en mission un agent du Programme	- Désigner le représentant du Programme (<i>désignation faite par le Directeur / Coordonnateur. Au cas échéant par le CT/PM</i>) - Transmettre la décision par email au service concerné - Etablir l'ordre de mission pour le concerné - Mettre un véhicule à disposition de l'agent ou donner les frais de transport (<i>mission à Abidjan</i>)	-Direction -Secrétaire -SAF	48h avant la tenue de l'activité
Produire le Rapport de mission	-Rédiger le rapport -Le faire valider par le chef de service -Le transmettre au secrétaire	Agent ayant effectué la mission	48h après l'activité
Archiver les documents relatifs à la mission	- Partager par email le rapport de la mission - Conserver un exemplaire du TDR ou courrier, de l'ordre de mission signé, du rapport de mission dans un classeur dédié	Secrétaire	Dès réception des documents
NB : Pour toutes les missions de représentation, inscrire sur la liste de présence l'email du Programme (<i>obligatoire</i>) pnoev2005@pnoev.ci			

3.3.PROCEDURES FINANCIERES

Ces procédures se réfèrent à la gestion du budget, des finances et du patrimoine du Programme. Elles sont adossées au Service Administratif et Financier (SAF).

Le Service Administratif et Financier comprend trois cellules que sont : la cellule Comptabilité, la cellule Ressources Humaines et Moyens Généraux et la cellule Administrative et Financière du partenaire. Le SAF gère les ressources humaines, les équipements et les finances du Programme par la planification, l'inventaire annuel du patrimoine du PN-OEV et le suivi. Il participe à l'élaboration du plan de travail et des activités des différents services en ce qui concerne les dépenses du budget de l'Etat et de celui du partenaire.

Etapes	Description des tâches	Responsabilité	Période / Délai
Gestion budgétaire			
Préparer le Programme d'Investissement Public	- Elaborer le PIP (cette préparation a lieu à l'année N-1 (une année avant) de la rentrée budgétaire de l'année N pour les programmes) - Préparer le budget de l'année suivante par la conférence budgétaire interne du programme. - Participer aux séminaires avec les représentants de la DAF MFFE, des Ministères du Plan et du Budget, ... - Planifier le budget sur une période d'au moins cinq ans	Service Administratif et Financier	30 jours Après réception du canevas (en provenance du Ministère du Plan)
Préparer la conférence budgétaire interne	- Formuler les besoins du Programme Avec la participation de la Direction et des autres Chefs de services	-Service Administratif Et Financier -Coordination -Chefs de services	30 jours Après réception du canevas (à préciser)
Participer à la conférence budgétaire interne	- Exprimer les besoins du Programme - Elaborer le budget du Programme avec le concours de la DAF et des représentants des autres Directions du MFFE		Un (1) jour Voir calendrier DAF MFFE

Participer à la conférence budgétaire	- Présenter le budget de l'année à venir, au cours de la conférence budgétaire. - Faire adopter le budget du Programme avec le concours de la DAF et des représentants du Ministère du Budget et du Ministère du Plan	Service Administratif et Financier	Un (1) 1 jour Voir calendrier de la Conférence budgétaire
Suivre l'exécution du budget-Etat et du budget-partenaires	- Elaborer/se doter de fiches et/ou tableaux de bord nécessaires au suivi de l'exécution - Assurer le suivi de l'exécution budgétaire - Produire des rapports périodiques sur l'état d'exécutions du budget à l'attention de la Direction et/ou des partenaires, en cas de projet-partenaire	Service Administratif et Financier	-Au quotidien -Trimestriellement -Semestriellement -Annuellement
Contrôler l'exécution du budget	- Faire la Revue des rapports périodiques (contrôle, vérification, demande de clarification)	Service Administratif et Financier	Après élaboration du rapport
Transmettre les rapports à la Direction du Programme	- Transmettre les rapports d'exécution validés par le SAF à la Direction - (La Direction) Valider les rapports d'exécution - Transmettre les rapports d'exécution validés au bailleur. - Archiver les rapports avec les pièces justificatives	-Service Administratif et Financier - Coordination	Semestriellement
Achat de biens (besoins en matériel bureautique, informatique et autres)			
Répondre aux besoins exprimés par les services (besoins en matériel informatique, bureautique et autres)	- Réceptionner les besoins formulés par les différents services. - Consolider ces besoins - S'assurer de la faisabilité des besoins en termes d'exécution comptable.	Service Administratif et Financier	A la naissance du besoin
Lancer un appel d'offres	- Elaborer la demande de cotation en précisant les caractéristiques - Envoyer une demande de pro-forma à au moins 3 fournisseurs (biens) ou 3 prestataires (services)	Service Administratif et Financier	A la naissance du besoin
Identifier le moins-disant	- Réceptionner les pro-forma - Remplir un tableau comparatif d'au moins 3 fournisseurs ou prestataires sur la base des factures pro-forma reçues - Indiquer le mieux-disant et transmettre le tableau comparatif et les pro-forma à la Direction pour la sélection finale - Faire le PV de la sélection et le soumettre à la signature du Service Administratif et Financier et à celle du Directeur/Coordonnateur - Transmettre le PV et les documents associés au partenaire	Service Administratif et Financier	Une semaine après la demande de pro-forma Le jour de la clôture de l'appel d'offres
Faire la commande	- Etablir le bon de commande - Passer la commande aux fournisseurs ou aux prestataires	Service Administratif et Financier	Au plus tard 3 jours après l'autorisation
Réceptionner la commande	- Réceptionner le bien commandé - Vérifier la conformité du bien livré avec le bien commandé - Vérifier à conformité des différentes factures - Décharger le bon de livraison	Service Administratif et Financier	Le jour de la livraison
Régler la commande	- Préparer tous les documents d'engagements (Factures, etc. ...) - Effectuer le Suivi des dossiers chez le responsable programme, au Contrôle Financier et au Trésor.	Service Administratif et Financier	Après la livraison

Faire l'archivage des différents documents	Ouvrir un dossier (numéroté) comportant : ○ La demande d'achat ou les TDR ○ Le dossier d'appel d'offres ○ Le tableau comparatif et le pro-forma ○ Le bon de commande et de livraison ○ Le PV de sélection ○ La facture du fournisseur ou prestataire	Service Administratif et Financier	Dès le début du processus
	NB : Il existe d'autres techniques de passation de marché notamment le gré à gré et les Procédures simplifiées ouvertes (PSO) qui peuvent être utilisées selon les cas échéants.		
Gestion des salaires des contractuels			
Préparer les documents de paiements	- Préparer la fiche d'émargement - Préparer la fiche de virement	Service Administratif et Financier	Semaine avant la fin du mois
Payer les salaires	Procéder à l'engagement		A la fin du mois
Archiver les documents	Conserver les copies des différents documents de paiement	Service Administratif et Financier	Après le paiement des salaires
Gestion des missions effectuées par le personnel du Programme			
Mettre à disposition les frais de mission, les frais de communication et les moyens de transport	- Réceptionner les ordres de mission et les TDR - Vérifier que l'ordre de mission est conforme à la demande émise et signé par le Directeur /Coordonnateur ou son représentant - Effectuer la sortie de fonds 1. Pour les missions hors d'Abidjan - Mettre à disposition les frais de mission : Perdiems (hébergement + restauration) : 45.000/jour N.B : 25.000 FCFA/hébergement. <i>Les reçus d'hôtel sont exigés.</i> 20.000 FCFA de restauration. <i>Pas justification de restauration.</i> - Fournir le carburant Le Mode de calcul du carburant : $N \text{ km} \times 20L / 100 \times \text{prix du litre} + x (n \text{ km} \times 20L / 100 \times \text{prix du litre})$ NB : Fournir obligatoirement les reçus de carburant Remplir les fiches de bord (chauffeur) - Fournir les autres frais éventuels : NB : les frais de péage sont ajoutés au prix du carburant, - Frais de communication 10 000F (<i>carte de rechargement ou reçu exigés</i>) ; - Problème technique, mécanique : Avant d'effectuer une mission, la responsabilité du chauffeur est engagée : Faire la vidange, vérifier l'état de l'eau et de l'huile, vérifier la visite et l'assurance). - En cas de panne légère ou grande panne : se référer au Service Administratif et Financier - Prendre des photos, si besoin effectuer appel vidéo - Faire une décharge signée par le réparateur et l'agent en mission 2. Mission à Abidjan - Mettre à disposition les frais de mission : 10.000 FCFA/jour	Service Administratif et Financier	05 jours avant la tenue de la mission Immédiat 02 jours avant la mission

	- Affecter un véhicule du PN-OEV aux agents en mission 4. Pour les ateliers - Pour tous les participants, La demi- pension de dix mille (10 000) FCFA s'applique. Le transport est payé aux participants selon le mode de calcul standard Les frais de communication : 10 000F CFA par mission 5. Pour les missions à l'extérieur - o Mettre à disposition les frais de visa, du billet d'avion, d'hébergement. - o Le mode de calcul des frais de mission, Les documents à fournir par l'agent qui part en mission sont donnés en fonction de la mission par le Secrétariat du Gouvernement ou le Service chargé de missions du Cabinet MFFE		Au cours de l'atelier 2 semaines avant la mission
Assurer la Traçabilité de l'utilisation des fonds	- Mettre à disposition les rapports de mission (disponibles) cinq jours francs après la mission. -Tenir à disposition les ordres de mission contresignés de l'autorité préfectorale ou du DR des Ministères en charge de la Protection Sociale et de l'Enfant. - Fournir les justificatifs originaux des missions (facture d'hôtel, de carburant/frais de visa,) - Restituer les fonds non dépensés au Service Administratif et Financier	Le chef de mission	Cinq (05) jours après la mission
Archiver les documents relatifs à la mission	Conserver un exemplaire du TDR, de l'ordre de mission signé, du rapport de mission et les différents documents justificatifs dans un classeur dédié	Service Administratif et Financier	A la naissance du besoin
Gérer les équipements du programme			
Planifier la Gestion du parc automobile	- La conduite des véhicules du PN-OEV est interdite à toute personne étrangère au Programme - Tenir un registre pour réguler le flux des sorties de véhicules - Réceptionner les nouveaux véhicules, - Entretenir les véhicules, à titre préventifs, chaque trimestre - Mettre à jour l'assurance des véhicules. - Etablir un planning de mission des chauffeurs et le rendre disponible à tout le personnel ; - Informer la cellule, 48 heures avant, pour toute activité nécessitant la sortie d'un véhicule - Toute sortie, entretien, réparation d'un véhicule du PN-OEV, sans l'autorisation du Service Financier, constituera un manquement à la présente disposition Dérogation : Toute disposition dérogeant à cette procédure devra recueillir au préalable l'approbation formalisée du Directeur /Coordonnateur	Directeur/Coordonnateur Le Service administratif et financier	Au quotidien

Garantir la Gestion du patrimoine du Programme	- Assurer l'inventaire annuel du patrimoine mobilier du PN-OEV - Entretenir et embellir les espaces du PN-OEV (jardin, bureaux, salle de conférence), par semestre - Entretenir le matériel informatique mis à la disposition du personnel, par trimestre	Le Service administratif et financier	Suivant les calendriers établis
Solliciter une sortie de véhicule ou des frais de transport	1. En cas d'activités planifiées - Transmettre les TDR / la note d'information de l'activité au SAF, au moins 48 h avant l'activité - S'assurer, la veille de l'activité, de la disponibilité du véhicule, du chauffeur et du carburant 2. En cas d'activités non planifiées 6. Si l'agent est au programme, - Informer le chef du SAF, de l'activité (s'il n'est pas présent ou n'est pas joignable, informer la chargée RH) 7. Si l'agent n'est pas au programme Informé le chef SAF, de l'activité (s'il n'est pas présent ou n'est pas joignable, informer la chargée RH) Il procédera au remboursement après l'activité. NB : Pour les bénévoles, le chef du SAF fera un dépôt. Ensuite ; il remplira le registre de décaissement après l'activité.	L'agent du Service concerné	Deux (02) jours avant l'activité

NB : Le chef de Service Administratif et Financier du PN-OEV, dans sa collaboration avec le(s) gestionnaire(s) du /des partenaire(s) a un rôle de contrôle dans l'applicabilité des différentes procédures en la matière.

Le contrôle est à deux (02) niveaux :

1. Voir si la procédure de passation de marchés est respectée
2. S'assurer de la prestation effectivement réalisée

Toutes les informations financières doivent être partagées avec le chef de Service Administratif et Financier pour archivage.

3.4. PROCEDURES TECHNIQUES

3.4.1. Procédures de gestion du Secrétariat

Le Secrétariat est dirigé par une assistante administrative. Sous l'autorité du Directeur/Coordonnateur du Programme, elle est chargée d'aider, de préparer, de faciliter le travail du Directeur/Coordonnateur, du Conseiller Technique, du Program Manager, des Assistants Programme et chefs de services. Elle est également chargée d'assurer la liaison avec le Cabinet, les autres services du Ministère et les différents partenaires.

○ *Traitement des courriers entrants*

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associé	Délai
1- Assistante Administrative	<pre>graph TD; A([Réceptionner le courrier entrants (physique, mail)]) --> B[Transmettre le courrier à la Directrice coordonnatrice]; B --> C[Transmettre aux directions ou services concernés]; C --> D([Classer le courrier]);</pre>	1- Décharger le courrier physique, attribuer un numéro au dossier, mettre le cachet de la Direction et remplir la fiche d'imputation ; 2- Transmettre le courrier à la Directrice pour validation 3- Transmettre le courrier aux différents services ou Directions concernés ; 4 -Classer le courrier.	

○ *Traitement des courriers sortants*

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associée	Délai
1- Assistante Administrative	<pre> graph TD A([Réceptionner les courriers entrants (physique, mail)]) --> B[Transmettre le courrier à la Directrice coordonnatrice] B --> C[Transmettre aux directions ou services concernés] C --> D([Classer le courrier]) </pre>	1- Décharger le courrier physique, attribuer un numéro au dossier, mettre le cachet de la Direction et remplir la fiche d'imputation ; 2- Transmettre le courrier à la Directrice pour validation ; 3- Transmettre le courrier aux différents services ou Directions concernés ; 4 - Classer le courrier	

3.4.2. Procédures de gestion des finances, du budget et des moyens généraux

Le Service Administratif et Financier (SAF) est le service clé du Programme. Sa mission principale consiste à : Assurer la préparation et la saine gestion des ressources financières du Programme par la planification ; Assurer l'inventaire annuel du patrimoine du PN-OEV ; Participer à l'élaboration du plan de travail des différents services, en ce qui concerne les dépenses sur le budget de l'Etat.

Ce service compte trois cellules que sont :

- Cellule Comptabilité
- Cellule Ressources Humaines et Moyens généraux
- Cellule SAF / Partenaires (sur le financement du partenaire)

○ Procédure de montage de de budget : préparer le programme d'investissement public (pip)

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Directrice - Coordinatrice Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique	<pre> graph TD A[Renseigner les canevas du Programme d'Investissement Public (PIP) du Ministère du budget et des finances] --> B{Valider les documents du PIP} B -- NON --> A B -- OUI --> C[Transmettre les documents PIP à la DPED du Ministère, point focal du Ministère du Plan et notre chargé d'étude du Ministère du Budget] C --> D[Présenter le PIP lors de la conférence] </pre>	Il s'agit de présenter les faits historiques du budget du Programme avec activités réalisées et de faire la planification de budget avec les activités sur les cinq (5) années avenir Vérifier que les budgets et les activités sont conformes avec les Plans des Travaux Annuels et la visions du Programme Transmission des documents PIP à la DPED du Ministère, point focal du Ministère du Plan et notre chargé d'étude du Ministère du Budget Conférence réunissant la DPED, la DAF et les Ministère du (Plan, Budget, Bnetd)	

○ **Procédure montage de budget : conférence budgétaire**

Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associe	délai
Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Directrice Coordonnatrice Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Responsable Programme 4 du Ministère (DPE), DAF, CF, Plan Responsable Programme 4 du Ministère (DPE), DAF, CF, Plan Agent du Service Administratif et Financier/Conseiller technique Responsable Programme 4 du Ministère (DPE), DAF, CF, Plan ... Responsable Programme 4 du Ministère (DPE), DAF, Directrice	<pre> graph TD A[Renseigner le canevas de la conférence budgétaire interne du Ministère du budget et des finances] --> B{ } B -- NON --> A B -- OUI --> C[Transmettre le document au Responsable Programme 4 du Ministère (DPE)] C --> D[Présenter le document lors de la conférence budgétaire interne] D --> E{ } E -- NON --> D E -- OUI --> F[Valider le document de la conférence budgétaire] F --> G[Suivre l'exécution des budgets de l'Etat des partenaires] G --> H[Contrôler l'exécution des budgets de l'Etat des partenaires] H --> I[Transmettre les rapports à la direction du programme] </pre>	Il s'agit de monter le budget de la prochaine année avec les natures économiques (les achats de biens et de services, les activités) Vérifier que le budget et les activités sont conformes avec le Plan des Travaux Annuels et la visions du Programme Transmettre le document au Responsable Programme 4 du Ministère (DPE) en vue de faire une large diffusion à la DAF, point focal du Ministère du Plan et notre chargé d'étude du Ministère du Budget, Contrôleur Financier, Bnetd ... Il s'agit ici de présenter le budget provisoire élaborer, apporter les justifications Vérifier que le budget et les activités sont cohérents et biens renseignés avec les natures économiques (les achats de biens et de services, les activités ...), faire des recommandations. Il s'agit ici de présenter le budget définitif, apporter les justifications nécessaires. Elaborer/se doter de fiches et/ou tableaux de bord nécessaires au suivi de l'exécution Assurer l'exécution du suivi budgétaire Produire des rapports périodiques sur l'état des exécutions (budget) à attention de la direction et/ou des partenaires en cas de projet partenaire Revue des rapports périodiques (contrôle, vérification, demande de clarification) Transmettre les rapports d'exécution validés par le SAF à la Directrice -Transmettre les rapports d'exécution à la direction pour validation (préciser la direction) -Transmettre les rapports d'exécution validée au bailleur. Archiver les rapports avec les pièces justificatives	2 à 3 semaines 1jour 1jour 1jour Au quotidien Au quotidien Au quotidien

○ *Achats de biens et de services (marche)*

Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associés	Délai
Agent du Service Administratif et Financier	<pre> graph TD A([Réceptionner et consolider les besoins formulés par les différents services]) --> B[Elaborer la demande de cotation en précisant les caractéristiques des biens et services] B --> C{Vérifier la faisabilité des besoins en termes d'exécution} C -- NON --> B C -- OUI --> D[Transmission de la demande de cotation aux fournisseurs] D --> E[Les fournisseurs font les offres et les transmettent au service] E --> F{Validation du} F -- NON --> E F -- OUI --> G[Fourniture/prestation de la commande] G --> H[Faire l'engagement et la liquidation du dossier] H --> I[Faire le mandatement de la commande] I --> J{Vérification et Validation du Dossier} J -- NON --> I J -- OUI --> K[Signature du mandat de prise en charge] K --> L([Paiement de la dépense]) </pre>	Les services du programme formulent ses besoins (matériels, biens et services, activités) en ligne Les besoins sont par la suite analysés en vue de leurs engagements comptables Les besoins sont validés par la Direction Les fournisseurs sont appelés à récupérer la demande de cotation soumissionner leurs offres A la réception de la demande de cotation Le dernier jour de la soumission des offres des fournisseurs Après la validation du dossier A la réception de la facture L'Ordonnateur fait le mandat, signe et fait la transmission au contrôle financier Le Contrôleur Financier vérifie pièce comptables (les PV, engagement, liquidation, mandat, factures, BL ...) L'Ordonnateur fait le mandat de prise en charge Paieement au fournisseur	2 semaines 3 jours 1 semaine Selon le type de marché Selon le type de marché 1 semaine 2 semaines 1 Semaine 2 Semaines 2 Semaines 2 Semaines 90 jours

○ *Gestion des salaires des agents contractuels*

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associés	Délai
Agent du service Administratif et Financier	<pre>graph TD A[Faire le contrat des agents contractuels recrutés] --> B{Valide les contrats} B -- NON --> A B -- OUI --> C[Préparer les documents de paiements, engagements et liquidations des dossiers] C --> D[Faire le mandatement des dossiers] D --> E{Contrôle et valide les mandats (les Dossiers)} E -- NON --> B E -- OUI --> F[Signature du mandat de prise en charge] F --> G([Transmission des dossiers pour paiement des salaires au trésor])</pre>	Préparer le contrat, la fiche d'émargement et la fiche de virement de chaque agent	2 semaines
Contrôle Financier		Le Contrôleur Financier traite les contrats selon procédures en vigueur	2 Semaines
Agent du service Administratif et Financier		Préparer les fiches d'émargement et de virement de chaque agent, faire engagements et liquidations sur le SIGOBE	2 Semaines
Responsable du Programme 4 du Ministère (Ordonnateur)		Le responsable du Programme 4 vérifie la conformité des dossiers et les transmette au Contrôleur Financier	2 Semaines
Contrôleur Financier		Le Contrôleur Financier vérifie les pièces comptables (contrat, les fiches de paiements, RIB, ...), vérifie la conformité des dossiers, puis valide les mandats	2 semaines
Responsable du Programme 4 du Ministère (Ordonnateur)		L'Ordonnateur fait le mandat de prise en charge	2 Semaines
Comptable Assignataire (Payeur)		Paiement des salaires au compte des agents contractuels	90 jours

○ *Gestion des missions effectuées par le personnel du programme*

Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associés	Délai
Responsable Services Administratif et Financier	Réceptionner et traiter le TDR déjà validé	Analyser le budget et les différents éléments qui composent les dépenses de l'activité	2 à 5 jours
Responsable Services Administratif et Financier et le service responsable de l'activité	Séance de travail pour définir ou harmoniser les dépenses de l'activité	Une séance de travail sera organisée pour définir le plan Mettre à disposition les frais de mission :	1 à 2 jours
Responsable Services Administratif et Financier	Sortie de fonds pour la réalisation de L'activité	-80% Perdiem (45000 FCFA/ hébergement + restauration) -20% à la fin de la mission après dépôt des pièces justificatifs (reçu d'hébergement + rapport)	1 jour
Responsable Services Administratif et Financier	Fournir les pièces justificatives de l'activité	-Perdiem pour atelier (10 000 FCFA) Fournir le carburant	5 jours
Responsable de l'activité Agent du Services Administratif et Financier	Archiver les documents relatifs à la mission	Carburant : $n \text{ km} * 20L / 100 * \text{prix du litre} + x (n \text{ km} * 20L / 100 * \text{prix du litre})$ Frais de communication : 10 000 FCFA Mission à hors du pays : billet d'avion et autres relatifs Tenir à disposition les ordres de mission contre signés de l'autorité préfectorale/DR. Fournir les justificatifs originaux des missions (facture d'hôtel, de carburant) Restituer les fonds non dépensés au SAF Conserver un exemplaire du TDR, de l'ordre de mission signé, du rapport de mission et les différents documents justificatifs dans un classeur dédié	1 à 2 jours

NB : Le chef de Service Administratif et Financier du PN-OEV, dans sa collaboration avec le(s) gestionnaire(s) du /des partenaire(s) a un rôle de contrôle dans l'applicabilité des différentes procédures en la matière.

Le contrôle est à deux (02) niveaux :

1. Voir si la procédure de passation de marchés est respectée
2. S'assurer de la prestation effectivement réalisée

3.4.3. Procédures renforcement du système

Elles s'appliquent au Service Formation et Renforcement du Système. Ce service assure le renforcement des capacités du personnel du PN OEV et des intervenants sociaux en soins et soutien aux OEV et familles en lien avec le VIH et toutes les thématiques gérées par le Programme.

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
1-Chargé de renforcement de capacités	Identifier les besoins en Formations du personnel	1- Les acteurs, les formateurs, le lieu et la période de formation sont identifiés avant la formation par le PNOEV	3 Jours
2- Chargé de renforcement de capacités	Elaborer TDR et courrier	2- les TDR et les courriers sortants sont élaborés par le secrétariat du PNOEV	2 Jours
3- Sous-Directrice	Valider TDR	3- les TDR sont transmis à la Coordinatrice du PNOEV pour validation	1 Jour
4- Sous-Directrice	Transmettre courrier au Cabinet	4- Après validation du courrier sortant, il est soumis au Cabinet pour approbation	1 jour
5- Chargé du Renforcement de capacités	Transmettre courrier aux parties Prenantes	5- les différents courriers sortants sont transmis aux Directeurs Régionaux, des Directeurs ou Directrices des Complexes et aux Directeurs ou Directrices des centres sociaux	2 jours
6- Chargé du Renforcement de capacités	Former les intervenants sociaux	6- Les intervenants sociaux sont formés sur un site qui leur seront communiqués dans le TDR	1 semaine
7- Chargé de Renforcement de capacités	Rédiger rapport de formation	7- A la fin de chaque séance de formations, les rapports sont rédigés	1 jour
8- Chargé de Renforcement de capacités	Réaliser le suivi	8- Pour vérifier si la formation reçue est mise en pratique dans nos différents centres et services, des suivies sont organisées.	3 mois

3.4.4. Procédures de mobilisation des ressources, plaidoyer et communication

Le Service Mobilisation, Plaidoyer et communication mobilise les ressources, fait des plaidoyers auprès des entités privées et publiques pour le soutien aux OEV et leurs familles et responsable du volet communication du programme. Le service comprend trois cellules : Cellule mobilisation, Cellule plaidoyer, Celle communication

○ Gestion de la mobilisation

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
Chargé de mobilisation	<pre> graph TD A([Coordonner toutes les activités de mobilisation et de sensibilisation des populations sur la problématique OEV]) --> B[Elaborer les TDR et les courriers de l'activité] B --> C{Valider les TDR et les courriers de l'activité} C -- NON --> B C -- OUI --> D[Préparer l'activité] D --> E[Mettre en œuvre-l'activité] E --> F[Elaborer le rapport de l'activité] F --> G[Organiser l'installation des plateformes de collaboration suite aux analyses de la situation des sites d'intervention identifiés] G --> H[Elaborer les TDR et les courriers de l'activité] H --> I{Valider les TDR et les courriers} I -- NON --> H I -- OUI --> J[Préparer l'activité] J --> K[Mettre en œuvre-l'activité] K --> L([Elaborer le rapport de l'activité]) </pre>	Le Service Mobilisation Plaidoyer (MP) Elabore les TDR et les courriers Les TDR et les courriers sont transmis à la Coordination pour observations Prendre en compte les observations par le service Transmettre les TDR et les courriers au Directeur/Coordonnateur pour validation Transmettre les courriers d'information aux acteurs impliqués (cabinet, autorités locales, DR, responsables des sites, leaders) Informers les participants par appels et transmission de mails Préparer le matériel de mobilisation ou de sensibilisation Préparer la logistique (selon l'activité) Elaboration d'une fiche d'évaluation de l'activité Veiller au bon déroulement de l'activité en s'assurant du respect du chronogramme préétabli. Rédiger le rapport conformément au déroulement de l'activité	1 semaine deux (02) semaines

○ *Gestion du plaidoyer*

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
Chargé de plaidoyer	<pre> graph TD A([Organiser le plaidoyer auprès des acteurs publics, privés et communautaires pour leur implication dans le soutien et l'assistance aux OEV et leurs familles]) --> B[Organiser le plaidoyer auprès des acteurs publics, privés et communautaires pour leur implication dans le soutien et l'assistance aux OEV et leurs familles] B --> C[Identifier le(s) potentiel(s) fournisseurs de ressources] C --> D{Valider le(s) potentiel fournisseur(s) de ressources identifié(e)} D -- NON --> C D -- OUI --> E[Concevoir des messages de plaidoyer] E --> F[Sélectionner des canaux et outils de plaidoyer] F --> G[Opérationnaliser la stratégie de Plaidoyer] G --> H([Elaborer le rapport de l'activité]) </pre>	Identifier le (s) potentiel (s) fournisseur(s) de ressources en fonction des besoins Soumettre à validation le(s) potentiel (s) fournisseur(s) de ressources identifiées (s) Rédiger les messages de façon succincte et convaincante en vue de bien exprimer l'objectif que l'on veut atteindre (le pourquoi et le comment) Les éléments clés du message : -Contenu ou idée -Le langage choisi ou sélectionné -La source ou messenger -La forme -Le temps et le lieu d'émission du message Choisir le canal et l'outil de Plaidoyer -Lettres -Plaquettes/dépliants/brochures -Annonces ou articles dans les journaux -Présentations orales dans les rencontres Utiliser une technique d'influence du processus décisionnel Construire des alliances en vue d'unir les forces et avoir un effet de levier plus important Rédiger le rapport conformément au déroulement de l'activité	3 jours après l'identification 7 jours 07 jours Varie selon la durée du plaidoyer Trois (03) jours après la réalisation du plaidoyer

○ **Procédures de communication et de promotion du PN-OEV**

C'est un service transversal qui est amené à travailler avec tous les autres services du Programme. Ce service a pour missions d'assurer le lien avec le service communication du MFFE, Elaborer la stratégie et le plan de communication, assurer la couverture médiatique des activités des différents services du PN-OEV, assurer les relations avec les organes de presse, assurer l'animation du site WEB et des comptes sociaux du PNOEV et veiller à leur mise à jour animer le bulletin d'information du PN-OEV

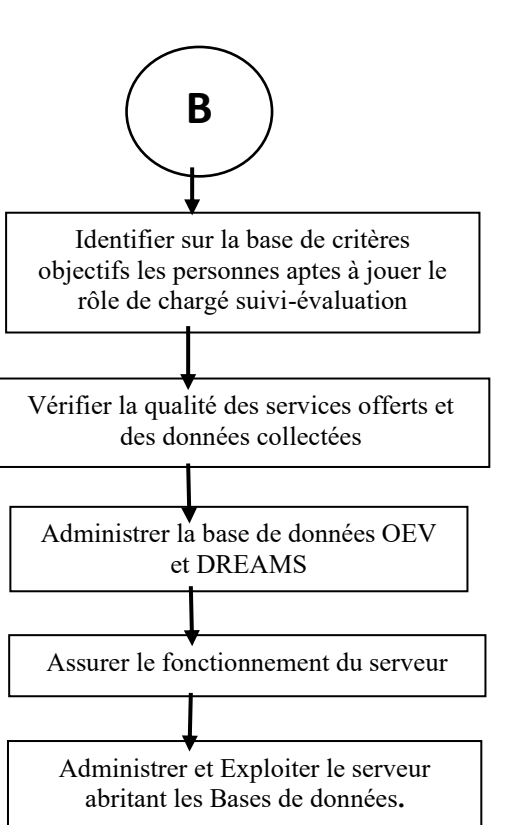
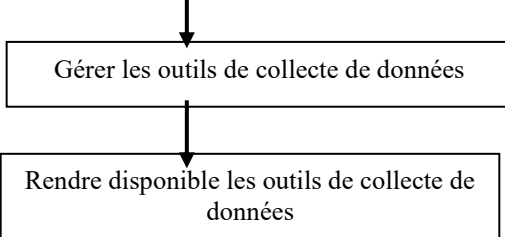
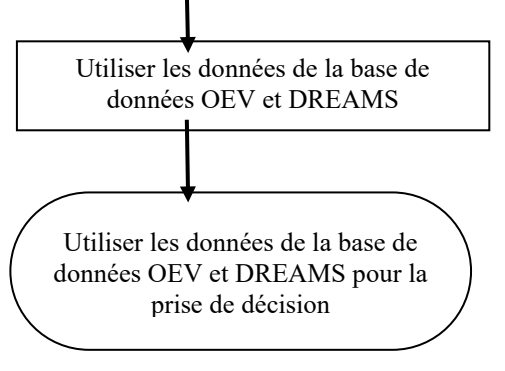
Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associés	Délai
1- Chargé de communication	<pre> graph TD A([Elaborer le plan stratégique de communication]) --> B{Validation} B -- NON --> A B -- OUI --> C[Définir le mandant ou le problème à résoudre] C --> D[Analyser la situation dans le contexte] D --> E[Définir les objectifs de la communication] E --> F[Identifier la population cible] F --> G([A]) </pre>	1- Elaborer le plan stratégique de communication en tenant compte de tous les aspects de la structure 2 -Validé le plan stratégique de communication 3- Un questionnaire portant sur la situation politique, sociale, culturelle, historique, institutionnelle, le contexte géographique, concurrentiel, les canaux de communication existants 4- Faire le diagnostic des informations collectées 5 - Les questions à se poser : quels buts voulons-nous atteindre avec ce plan de communication ? Faire connaître quelque chose ? Stimuler un comportement ? Faire adhérer à une vision ? 6 - Posons-nous ces questions : Qui voulons nous atteindre ? Qu'attendons-nous de cette cible	7 jours 4 jours 4 jours
4- Chargé de communication			
6 - Chargé de communication			

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
8- Chargé de communication	<pre> graph TD A([A]) --> B[Déterminer le thème de la communication] B --> C[Mise en œuvre du plan stratégique de communication] C --> D[Déterminer les moyens de communication] D --> E[Rédiger les messages en fonction des moyens de communication] E --> F[Déterminer le budget de la communication] F --> G{Validation du budget} G -- Non --> F G -- Oui --> H[Evaluer l'efficacité du document] H --> I([Rapport d'évaluation]) </pre>	7 - Déterminer le thème de la campagne. 8- Planifier les différentes les différentes actions et sélectionner des moyens de communication 9- Choisir les moyens qui répondent au mieux à notre campagne de communication 10- Ecrire des messages en fonction des formes utilisées car une publicité sur les réseaux sociaux ne sera pas rédigée comme un communiqué de presse 11- Evaluer en tenant compte des ressources disponibles 12- Approuver le budget et le plan 13- L'évaluation pourra se faire à l'aide de statistiques institutionnelles, De sondages auprès du public cible	7 jours 3 jours 7 jours 3 jours

3.4.5. Procédures liées au SERVICE SUIVI ET EVALUATION

Le Service de Suivi et Evaluation a en charge la gestion du système d'information des soins et soutiens aux OEV et DREAMS. A ce titre, le service décrit l'organisation du système, le circuit d'information, définit les procédures de collecte (vérification, traitement, transmission et archivage), les rôles et responsabilités des acteurs du SIG OEV, la Planification stratégique, les Prospectives des activités et l'administration du SIG-OEV.

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
Agents sous unité qualité	<pre> graph TD A([Emettre les appels /mails]) --> B[Réception des rapports] B --> C{Vérification de la complétude des rapports} C -- NON --> B C -- OUI --> D[Traiter les données] D --> E[Vérifier la cohérence des données] E --> F[Traiter et corriger les rapports de chaque site (annotations dans les rapports)] F --> G[Renseigner les différentes matrices (Grande matrice, MER, DATIM)] G --> H[Elaborer et finaliser le draft du rapport trimestriel] H --> I[Produire des tableaux et graphiques à partir des données] I --> J{Soumettre le rapport à la coordination} J -- NON --> I J -- OUI --> K[Transmettre le rapport à la DPED, la DIIS, CDC et autres partenaires] K --> L((A)) </pre>	Emettre un premier appel téléphonique /Email aux chargés SE pour qu'ils commencent à appeler les CSE des PMO et faire le suivi des appels Réception des rapports en provenance des centres sociaux : télécharger les rapports (version Excel et Word) Vérifier la complétude des rapports attendus (tous les champs des rapports Word sont bien renseignés) Traiter l'exactitude des données : Comparer les données de la version Excel et celle du rapport Word Vérifier la cohérence des données à l'aide du fichier Excel Contacter le chargé S&E du centre social pour corriger les écarts puis actualiser les données trimestrielles Renseigner les différents fichiers (grande Matrice, services offerts, TA/DSD, Excel MER, la base de données DATIM du PEPFAR) Trianguler les données des PFC et des partenaires techniques Faire l'analyse des données du rapport selon les recommandations nationales en vigueur Comparer les données / informations sur différentes périodes de rapportage, Identifier les causes des écarts observées, présenter les données à travers des graphiques puis interpréter Elaborer, Finaliser et Soumettre les rapports à la coordination Transmettre le rapport à la DPED, la DIIS, PEPFAR et autres partenaires	10 du mois suivant le mois du rapportage 15 du mois de rapportage 15 du mois de rapportage 25 du mois de rapportage 25 du mois de rapportage

Agent sous unité qualité	 <pre> graph TD B((B)) --> A1[Identifier sur la base de critères objectifs les personnes aptes à jouer le rôle de chargé suivi-évaluation] A1 --> A2[Vérifier la qualité des services offerts et des données collectées] A2 --> A3[Administrer la base de données OEV et DREAMS] A3 --> A4[Assurer le fonctionnement du serveur] A4 --> A5[Administrer et Exploiter le serveur abritant les Bases de données.] A5 --> A6[Gérer les outils de collecte de données] A6 --> A7[Rendre disponible les outils de collecte de données] A7 --> A8[Utiliser les données de la base de données OEV et DREAMS] A8 --> A9([Utiliser les données de la base de données OEV et DREAMS pour la prise de décision]) </pre>	-Former les personnes en charge de la gestion des données et les chargés de suivi évaluation à l'utilisation et à la gestion de la base de données OEV et DREAMS. - Veiller au bon fonctionnement du serveur. - Veiller à la maintenance du serveur	en continue
Agent sous unité Gestion Informatique et l'Administration des Bases de Données OEV	 <pre> graph TD A10[Utiliser les données de la base de données OEV et DREAMS] --> A11([Utiliser les données de la base de données OEV et DREAMS pour la prise de décision]) </pre>		en continue
Agent sous unité Gestion Informatique et l'Administration des Bases de Données OEV	 <pre> graph TD A11([Utiliser les données de la base de données OEV et DREAMS pour la prise de décision]) </pre>		en continue

3.4.6. Procédures soins, soutien et prévention

Le service Soins, Soutien et Prévention s'assurera que les interventions sont offertes conformément aux standards.

Acteurs	L'Enchainement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
1-Le Direc- teur Centre Social	Besoin identi- fié par le Centre Social	1- Après écoute et échange du bénéfi- ciaire le Centre social identifie le besoin	1 jour
2-le coordi- natrice du PNOEV	Réceptions du besoin par le PNOEV	2- Besoin transmis au PNOEV par le Directeur du Centre Social	1 jour
3- Agents du PNOEV	Pertinence du besoin par le PNOEV	3- les agents du PNOEV vérifie si le be- soin est acceptable	2 jours
4- Agents du PNOEV	NON Vérifier si le besoin est validé par le PNOEV	4- Si le besoin est validé, il est recevable pour une prise en charge. Dans le cas contraire, l'usager est référé dans une autre structure pour sa prise en charge.	1 jour
5- Agents du PNOEV / Centre Social	OUI Planifier l'intervention	5- Le PNOEV en collaboration avec le centre social met un plan en place pour intervenir aux besoins des personnes vulnérables pour leurs prises en charges	
6- Agents du PNOEV/ Centre Social	Mise en œuvre de l'intervention	6- Remises des Dons par les agents du PNOEV et le centre social aux per- sonnes vulnérables pour leurs prises en charge	1 jour
7- Agents du PNOEV/ Centre Social	Suivi et Evaluer l'intervention	7- Le centre social à travers des visites à domicile s'imprègne des différentes des familles vulnérables et s'informe sur leurs vécues quotidiennes.	1jour
8- Agents du PNOEV/ Centre Social	Elaboration du Rapport documentaire	8- le centre social soumet un rapport après visite au domicile des personnes vulnérables au PNOEV	1jour
9- Agents du PNOEV/ Centre Social	L'Archivage do- cumentaire	9- le rapport est archivé au Centre social pour des évaluations.	1 jour

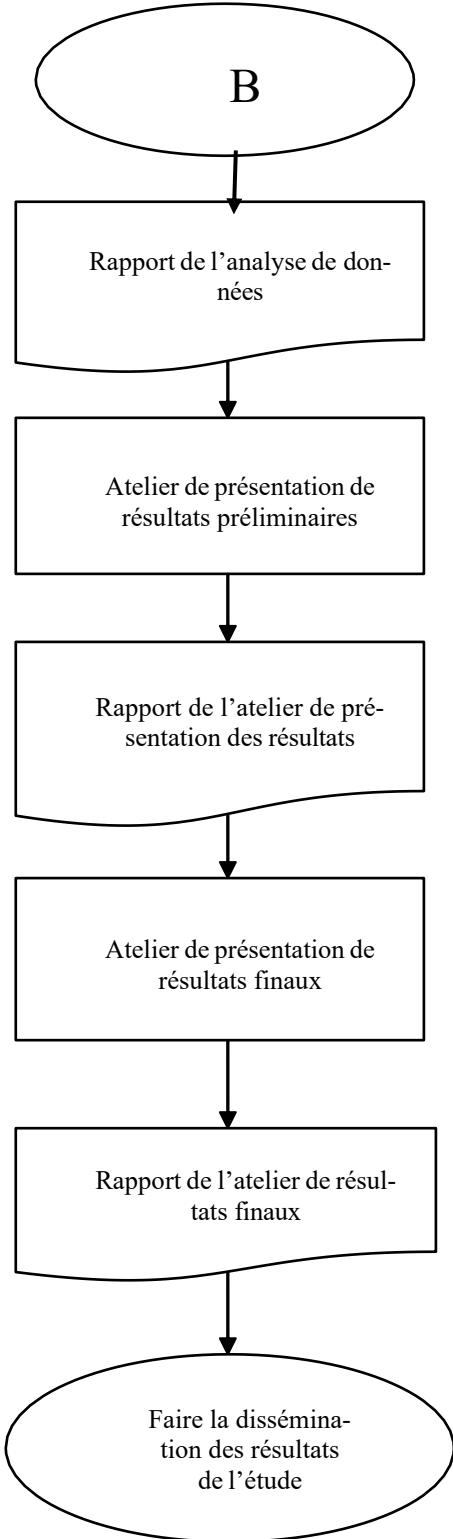
4.8. Procédures recherche opérationnelle et qualité

Etudes, recherches et démarche qualité.

○ Procédure recherche et étude

Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associés	Délai
1- Le consultant produit le rapport final en lien avec les agents du service 2 - Directrice /Program manager/ Conseiller Technique/ Sous Directrice/ Chef de service 3- Agent service suivi Evaluation/ Agent service ROQ 4- Agent du service ROQ	<pre> graph TD A([Accompagner les études et les recherches internes]) --> B[Identifier les axes et thèmes de recherches en collaboration avec les autres services et la coordination] B --> C{Validation des axes et thèmes de recherches0} C -- NON --> B C -- OUI --> D[Travailler en étroite collaboration avec le service de suivi et évaluation pour concevoir les données de base nécessaires à la réalisation des études] D --> E[Elaborer un protocole de recherche/ note méthodologique en lien avec les thématiques identifiées nécessaires à la réalisation des études] E --> F([A]) </pre>	1 - Faire une liste des thèmes qui intéresse, Voir la pertinence des sujets 2 - Partage des thèmes à la coordination, réunion coordination pour la validation des thématiques retenues 3 - Définir la période, et les listings de l'analyse et extraire les données des bases OEV et DREAMS 4 - Le protocole et la note méthodologique seront élaborés avec toutes les expertises des services	2 semaines 1 semaine 2 semaines 2 semaines

Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associe	délai
5 - Agent du service ROQ/ le service financier du PN-OEV (/Consultant de l'étude)		5- Les TDR de recrutement du consultant et de la collecte seront rédigés avec le service financier pour respecter les procédures	2 semaines
6- Secrétariat du PN-OEV / Service ROQ		6 - Le secrétariat envoie les TDRs et les courriers de l'activité	1 semaines
7 - Service ROQ/Coordination du PN-OEV/ Cabinet MFFE		7- Les membres du comité de sélection procèdent à la sélection	1 jour
8 Agent du service ROQ / Consultant de l'étude		8 - Avec la sous-direction chargée des finances du PN-OEV, les agents du service ROQ feront la supervision	1 semaines
9 - Agent du service ROQ / Consultant de l'étude		9 - Les agents qui sont allés en supervision sont tenus d'élaborer le rapport	3
10 - Agent du service ROQ / Consultant de l'étude		10 - Avec l'expertise du consultant	jours
			Selon le chronogramme détaillé par la note méthodologique et les TDRs

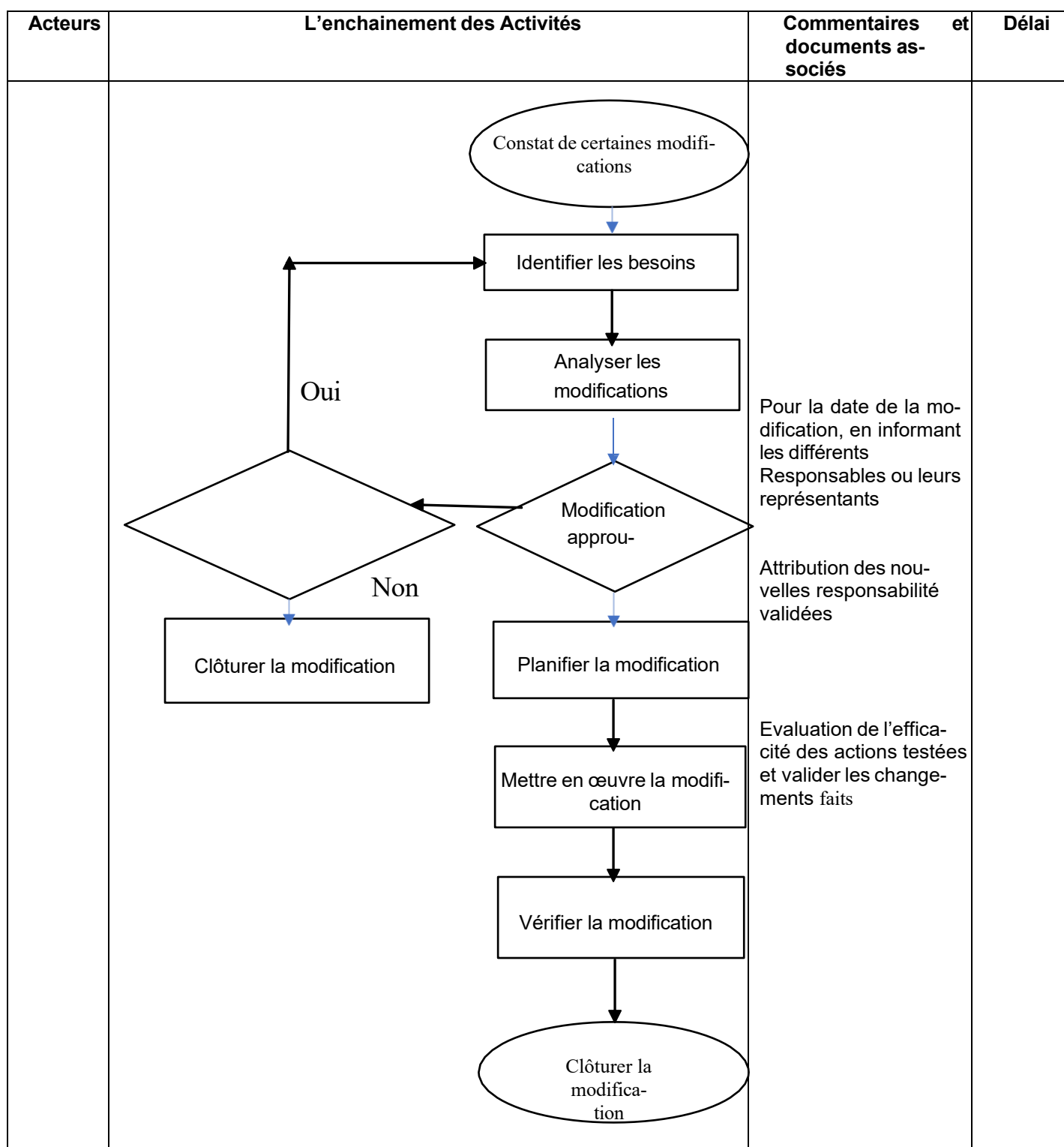
Acteurs	L'Enchaînement des Activités	Commentaire et documents associe	Délai
11- Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		11 - Le consultant produit le rapport de l'analyse de données	Selon le chronogramme
12- Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		12 - Avec les agents du service ROQ et le service financier	Selon le chronogramme
13 - Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		13- Le consultant produit le rapport en intégrant les observations en lien avec les agents du service	Trois jours après la tenue de l'atelier
14 Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		14- Avec les agents du service ROQ et le service financier	Selon le chronogramme
15- Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		15 - Avec les agents du service ROQ et le service financier	Trois jours après la tenue de l'atelier
16 - Agent du du service ROQ/ Consultant de l'étude		16- Le consultant produit le rapport final en lien avec les agents du service	Selon le chronogramme

○ Normes et qualité

En collaboration avec la Direction Qualité du Cabinet du MFFE, cette cellule norme et qualité veille au respect des procédures et normes afférentes aux missions du PN-OEV. A ce titre, elle a pour missions :

- Elaborer le manuel de procédure
- Réviser le manuel de procédure
- Suivre la mise en œuvre des procédures

3.4.7. ETAT DES MODIFICATIONS



Version	Date d'Application	Description des modifications
00	/..... /.....	Création

4. PROPOSITION D'AMELIORATION

Pour toutes proposition d'amélioration d'une partie quelconque de ce manuel ou de chacune des procédures, nous vous saurions gré de bien vouloir mentionner dans le cadre ci-dessous vos préoccupations d'améliorations que vous adresserez au Directeur en charge de la Qualité.

Date de la De-mande	Nom et Prénom(S)	Direction	Service

SUIVI DES PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS :

Date de clôture :

Directeur de la Qualité :

Visa :

5. CONSERVATION ET ACTUALISATION DU MANUEL DE PROCEDURES

a. L'Archivage et la Consultation du manuel

Le chef de service s'assurera de la disponibilité d'un exemplaire complet du manuel des procédures. Le manuel existe en version non modifiable (format PDF ou Word verrouillé). Les services sont tenus de conserver dans un classeur spécifique les anciennes versions remplacées lors d'éventuelles actualisations du manuel. Elles pourront être consultées en cas de contrôles ou de recherches sur des opérations anciennes effectuées dans le cadre des procédures antérieures.

Le manuel doit être facilement accessible aux acteurs du processus, aux personnels du PN-OEV, aux partenaires désirant prendre connaissance des procédures du PNOEV et aux différents contrôleurs externes.

b. La révision et la diffusion du manuel

La révision ou la mise à jour du manuel doit faire l'objet d'une note de la direction du PN-OEV. La mise à jour du manuel peut être motivée par :

Des changements dans l'organisation ou les activités des services ;

Les modifications des systèmes et procédures dans le but d'améliorer les procédures existantes pour faire face à des situations nouvelles ;

Des modifications en ce qui concerne l'affectation du personnel ou des procédures lui incombant.

En ce qui concerne la diffusion, le chargé de Qualité remettra un exemplaire complet à la Coordination, au Secrétariat et aux Chefs de service ;

Le manuel de procédures doit être accessible et disponible toutes les fois qu'un intervenant aura besoin de s'informer sur les procédures d'exécution d'une activité.

CONCLUSION :

La conception, la rédaction, la production et la diffusion d'un manuel de procédure organisationnelles, pour et par le PNOEV, répondent à un besoin réel d'organisation et d'amélioration du fonctionnement interne de nos différents services.

Tout ce travail a été réalisé afin que la compréhension de la réalisation des différentes activités soit aisée pour tous les utilisateurs et en particulier pour les usagers vulnérables et usagers clients.

Un manuel de procédures n'est pas figé. Il doit être régulièrement évalué et mis à jour relativement aux différentes évolutions que pourraient connaître tant le Ministère que ses activités.

C'est pourquoi une plateforme de sensibilisation à la rédaction et au suivi de la mise en œuvre effective des procédures organisationnelles est créée pour assurer leur amélioration en permanence et garantir tant leur efficacité que la notoriété du Ministère.

Les procédures telles que élaborées, tout en améliorant le fonctionnement interne et la structuration de notre organisation, garantiront, en fin de compte, la délivrance de prestations de service de qualité et le bon déroulement de nos activités.

Un intérêt particulier devra être accordé à leur mise en œuvre dans la mesure où il ne sert à rien d'en disposer si elles ne sont pas appliquées.

Pour leur meilleure exécution, le PNOEV a pris l'engagement de mettre à disposition tous les moyens indispensables, qu'ils soient humains, matériels ou infrastructures.

Le présent manuel de procédures dans sa version actuelle approuvée et diffusée, sera disponible dans chacune des Directions du Ministère et conservé à la Direction Qualité.

ANNEXES

Exemplaire de fiche de poste

IDENTIFICATION DU POSTE :	
Intitulé du poste	
IDENTITE DE L'AGENT	
Nom-prénom	
Statut, corps, catégorie, grade	
PRESENTATION DU SERVICE	
Mission principale du service	
Composition du service (effectif)	
Positionnement de l'agent dans l'organigramme du service	
MISSIONS ET ACTIVITES DU POSTE	
Mission principale, raison d'être ou finalité du poste	
Missions et activités principales du poste	
Intérêts, contraintes, difficultés du poste	
COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE	
Profil du poste	<u>Connaissances :</u> <u>Les « savoirs » :</u> <u>Savoir-être :</u> <u>Les « savoir-faire » :</u> <u>Savoir-évoluer :</u>

Date
.....

Signature du tenant du poste
.....

Signature du Chef de Service
.....

